

### ***Balance 2020***

## **El Servicio de Atención al Ciudadano de la sede central del Indecopi ahorró a los ciudadanos S/ 190 000 al implementar canales virtuales**

- ✓ **Durante el año anterior resolvió un total de 43 400 reclamos, brindó orientación a más de 250 mil personas y promovió el distanciamiento social.**

Durante el 2020, el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) de la sede central del Indecopi atendió 44 700 reclamos de consumo, de los cuales se resolvieron 43 400, es decir el 97.1 %. Incluso, al declararse el estado de emergencia y aislamiento social por la COVID-19, el SAC adecuó rápidamente sus servicios trasladándolos a canales virtuales para seguir recibiendo las consultas y reclamos de las personas de manera continua.

En esa línea, el SAC logró tramitar cerca de 14 680 reclamos de manera virtual, de los cuales más de 6160 se solucionaron de forma rápida y oportuna a través de la mediación y conciliación, representando el 42 % de los casos atendidos en dicha modalidad.

Así, no solo promovió el distanciamiento social, sino que también generó un ahorro económico a los ciudadanos de S/ 190 000 en tiempo y transporte. Además, logró impactar de forma positiva en el medioambiente pues se estima que se dejaron de usar 146 810 hojas de papel. La solución virtual de reclamos también estima un ahorro para la institución de S/ 17 000 en notificaciones.

Además, gracias a las campañas de difusión que se realizan de manera constante, durante el 2020 se logró orientar cerca de 252 900 ciudadanos en diferentes temas de competencia del Indecopi, principalmente en la defensa de sus derechos como consumidores.

### **Mesa de partes virtual**

Para facilitar los trámites de los ciudadanos de manera remota durante la emergencia sanitaria, en setiembre del 2020, el SAC del Indecopi puso a disposición de la población la nueva versión de la Mesa de Partes Virtual, con un diseño más dinámico, de fácil acceso y más amigable.

El registro de los datos del usuario de esta Mesa de Partes Virtual se encuentra integrado con la Plataforma Nacional de Interoperabilidad del Estado (PIDE), permitiendo así un registro ágil y sin errores al momento de identificar a las personas. Además, permite subir hasta 10 archivos en total, con un tamaño máximo de 10 MB cada uno.

Esta Mesa de Partes Virtual permite a la ciudadanía, gestionar con más eficacia la presentación de documentos, las 24 horas del día y los 365 días del año, a través de cualquier dispositivo: celular, tableta o PC.

Desde su lanzamiento hasta diciembre del 2020, la Mesa de Partes Virtual ha recibido 47 655 documentos, convirtiéndose en el medio el más utilizado por los usuarios, ante los cuidados que se deben observar por la COVID-19.

El SAC también desarrolló canales de atención virtual para atender las solicitudes de lectura de expedientes de la ciudadanía, a través del correo electrónico y del portal institucional: <https://www.indecopi.gob.pe/en/lectura-de-expedientes>.